

ABSTRAK

Majunya kegiatan perekonomian dan meningkatnya kebutuhan masyarakat mendorong tingginya keinginan masyarakat untuk bepergian baik dalam rangka kegiatan bisnis, keperluan keluarga, maupun tujuan untuk rekreasi. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang paling banyak dikunjungi wisatawan dalam negeri maupun mancanegara, terutama dari Jakarta. Oleh karena itu aktivitas tersebut memerlukan penyediaan transportasi yang memadai dan dapat melayani kebutuhan konsumen. Salah satu transportasi yang menjadi alternatif bagi masyarakat adalah *travel*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan dan kualitas pelayanan oleh kotler dan keller, yang menjelaskan kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Kepuasan dapat dipahami dengan meneliti kualitas pelayanan yang diberikan, dengan mengidentifikasi 5 determinan kualitas jasa yaitu, Keandalan, Daya tanggan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Indeks Kepuasan Konsumen dan *Important Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil penelitian diketahui bahwa harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan X-trans PT.Batara Titian Kencana Bandung dianggap sangat penting karena nilai persentase sebesar 86,16 %. Kinerja X-trans PT. Batara Titian Kencana dianggap baik oleh pelanggan dengan persentase 75,92%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,88 yang dalam kategori tidak puas. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui nilai skor rata-rata kinerja adalah 303,46 dan nilai skor rata-rata harapan adalah 342,72

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelanggan masih belum puas dan terdapat beberapa aspek yang harus diperbaiki yaitu (1) Ruang tunggu nyaman, bersih dan sejuk (2) Adanya flyer, papan informasi trayek perjalanan dan informasi perjalanan (3) Tidak menerima uang tips (4) Pegawai(supir) disiplin tidak menggunakan sarana komunikasi (hp) ketika dalam perjalanan (5) Mobil tidak ugal-ugalan di jalan.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Advances in economic activity and people's needs, led to a high increase in community desire to travel both in the ordinary course of business, for family, or for recreational purposes. Bandung is one of the most visited cities in domestic and foreign travelers, especially from Jakarta. Therefore, these activities require the provision of adequate transport that could serve the needs of consumers. One of the transportation that becoming an alternative for community is Travelling Services.

The theory used in this study is the theory of satisfaction and service quality by Kotler and Keller, who describes a person's satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment result from comparing the product's perceived performance (or outcome) with expectations. Satisfaction can be understood by examining the quality of services provided, by identifying five determinants of service quality which is, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence.

The method used in this study is the quantitative descriptive research. Data obtained by interviews and distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique used in this study is Descriptive Analysis, Customer Satisfaction Index and Important Performance Analysis (IPA).

The result of this study revealed that customer expectations for quality service provided by X-Trans from PT. Batara Titian Kencana in Bandung Cities is very important, because the percentage of value is 86.16%. X-Trans from PT. Batara Titian Kencana in Bandung Cities considered as good by customers with the percentage of 75.92%. Based on the analysis of customer satisfaction level at 0.88, which is in the category are not satisfied. The Importance Performance Analysis (IPA) resulted the average score 303.46 and the value of performance expectations average score 342.72.

The conclusion of this study known that the customer is not satisfied and there are several aspects that should be improved: (1) The lounge comfortable, clean and cool (2) There is flyer available, which contain travel route information boards and travel information (3) Do not accept cash tips (4) Driver disciplines while traveling (5) Safety while driving

Keyword : *Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA)*

